

## رضایت شغلی کارکنان در مرکز طبی کودکان تهران؛ ۱۳۸۲

مریم تاجور<sup>۱</sup> / محمد عرب<sup>۲</sup> / وجیهه... خدابخش نژاد<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی، یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است. به عبارت دیگر رضایت شغلی یک احساس مثبت و لذت بخش است که از نتیجه کار فرد یا تجربه شغلی او به دست می آید. چون رضایت شغلی بر ارتقای کارمند، بازدهی و کیفیت انجام کار وی تأثیر می گذارد بسیار مورد توجه واقع گردیده است. این مطالعه به منظور سنجش میزان رضایت کارکنان، همچنین تعیین رضایت از هر یک از حیطه های رضایت شغلی کارکنان مرکز طبی کودکان دانشگاه علوم پزشکی تهران و در سال ۱۳۸۲ انجام گردیده است.

**روش بررسی:** این یک مطالعه مقطعی-توصیفی است. محیط پژوهش یک بیمارستان دولتی و فوق تخصصی کودکان می باشد. جامعه پژوهش شامل کارکنان این بیمارستان می باشد. انتخاب افراد نمونه از بین جامعه پژوهش که ۵۰ نفر طبق برآوردهای آماری می باشد به روش تصادفی و از روی لیست کارکنان این بیمارستان انجام گرفته است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد شده رضایت شغلی می باشد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها وارد نرم افزار spss شد. **یافته ها:** یافته ها مبین آن است که از ۴ دسته عوامل اثر گذار بر روی رضایت شغلی شامل عوامل محیطی و رفاهی، اجتماعی، ماهیت شغل و عوامل ساختاری و مدیریتی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است بیشترین میزان رضایت مربوط به عوامل اجتماعی شغل و کمترین میزان رضایت از عوامل محیطی و رفاهی مربوط به شغل می باشد. میزان رضایت در درجه دوم و سوم پس از عوامل اجتماعی به ترتیب به ماهیت شغل و عوامل ساختاری و مدیریتی مربوط می شوند. به طور میانگین رضایت از کلیه حیطه های شغلی در بیمارستان های مورد مطالعه در حد متوسط ارزیابی شده است که این میزان در هر یک از عوامل فوق متغیر است.

**نتیجه گیری:** با توجه به ناراضی بودن کارکنان از عوامل رفاهی و محیطی لازم است این بخش از نیازهای کارکنان مورد توجه بیشتر قرار گیرد. بیشترین عامل مورد رضایت در بیمارستان عامل اجتماعی شغل است و بهتر است برای ارتقاء این نقطه قوت پیشنهاد می کنیم روابط بین کارکنان و همچنین روابط بین کارکنان و مسئولین بیمارستان بیشتر از پیش تقویت گردد. با توجه به رضایت کم کارکنان از حیطه ساختار مدیریتی و سازمانی و قوانین حاکم بر آن لازم است مسئولین، اصلاح ساختار سازمانی و مدیریتی بیمارستان ها را در اولویت برنامه های خود قرار دهند.

**کلید واژه ها:** رضایت شغلی، کارکنان بیمارستان، مرکز طبی کودکان

◇ وصول مقاله: ۸۵/۱۲/۲۳، اصلاح نهایی: ۸۶/۵/۲۱، پذیرش نهایی: ۸۷/۹/۲۴

۱- دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۲- استادیار گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، نویسنده مسئول (arabmoha@tums.ac.ir)

۳- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی با نیازهای گوناگون است و همواره سعی دارد با انجام کار، اقدام به رفع نیازهای خود نماید. کار جنبه جهانی داشته و نیاز آدمی را به فعالیت‌های بدنی و مغزی ارضا کرده و قسمت اعظم ساعات بیداری فرد بالغ را تشکیل می‌دهد. از اینرو توجه به محیط کار افراد، از مسائل بسیار حائز اهمیت می‌باشد. [۱]

چنانچه همگان توافق دارند عامل نیروی انسانی به عنوان مهمترین عامل توسعه در هر کشور در نظر گرفته شده است. بنابراین توجه به روحیات و انگیزه‌های انسانی در هر سازمان به خصوص در سازمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها که در بخش‌های خدماتی فعالیت دارند و عمده امور به عهده این افراد است از ضرورت و اولویت بالایی برخوردار می‌باشد. از آنجا که بهره‌وری و کارایی کارکنان یک سازمان، در بهره‌وری و کارایی کل سازمان بسیار تعیین کننده است، به همین سبب بررسی و معرفی راه‌هایی برای ایجاد رضایت شغلی بیشتر و افزایش کارایی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. [۲]

بنا به تعریف، رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است. به عبارت دیگر رضایت شغلی یک احساس مثبت و لذت بخش است که از نتیجه کار فرد یا تجربه شغلی او به دست می‌آید. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود. نتیجه تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. [۳، ۴]

اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دگر سو، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است. [۵] در میان مشاغل موجود، مشاغل بهداشتی، درمانی به دلیل ارتباط با

جان انسان‌ها اهمیت خاصی دارد. بروز نارضایتی شغلی در کارکنان بیمارستان می‌تواند نتایج بسیار جدی به دنبال داشته باشد. این امر منجر به گسستگی عاطفی یا بی تفاوتی شده و محدوده فعالیت‌های کارکنان با بیماران را کاهش می‌دهد و کارکنان ممکن است دچار احساس افسردگی، خشم، گناه، بی‌کفایتی و عدم رضایت شوند. غیبت از کار و یا ترک کار نیز از مسائل مهم ناشی از نارضایتی شغلی در بیمارستان‌هاست زیرا این امر به طور مستقیم بر مراقبت از بیمار، تأثیر می‌گذارد. عدم رضایت شغلی نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار رسیدگی به بیماران می‌شود بلکه از نظر کیفی نیز باعث تضعیف روحیه کارکنان و بیماران شده و در نتیجه کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد. [۶] اهمیت کار مراقبت‌های بهداشتی، درمانی به صورتی است که جهت کسب بیشترین کارایی و اثر بخشی، پرستاران علاوه بر تخصص و مهارت باید با عشق و علاقه‌مندی به کار خود ادامه دهند. [۷] لذا موضوع رضایت شغلی کارکنان از مسائل بسیار مهم علی‌الخصوص در بخش بهداشت و درمان بوده و نیاز به توجه ویژه‌ای دارد. در این مطالعه هدف اصلی پژوهشگران برآورد میزان رضایت شغلی کارکنان بر اساس نظرسنجی از کارکنان بوده است.

## روش بررسی

این مطالعه در مرکز طبی کودکان که یک بیمارستان دولتی، آموزشی و فوق تخصصی کودکان بوده و تحت سرپرستی و نظارت دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد، به صورت مقطعی در اواخر سال ۱۳۸۲ انجام شده است. جامعه پژوهش کلیه کارکنان این بیمارستان شامل ۴۱۷ نفر بوده‌اند. بنا به نظر مشاور آماری از بین کارکنان یک دهم افراد معادل حدود ۵۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش به روش تصادفی ساده و از روی لیست کارکنان این بیمارستان انتخاب گردیدند. اطلاعات به وسیله پژوهشگران و با کمک ابزار استاندارد پرسشنامه رضایت شغلی Gannon [۳] جمع‌آوری گردید. پرسشنامه مزبور به طور کلی حاوی ۳۷ سؤال می‌باشد که از این میان تعداد ۱۴ سؤال به عوامل محیطی و رفاهی، ۵ سؤال

به عوامل اجتماعی، ۷ سؤال به ماهیت شغل و ۱۱ سؤال به عوامل ساختاری و مدیریتی اختصاص یافته است. در مورد نمره دهی به سؤالات، از آنجا که پرسشنامه دارای ۳۷ سؤال و هر سؤال دارای ۵ گزینه بود، لذا حداقل نمره اختصاصی داده شده ۱ و حداکثر ۵ بود. در نتیجه دامنه نمرات داده شده به میزان رضایت شغلی هر فرد بین ۳۷ تا ۱۸۵ برآورد گردید. طبق امتیازات، اگر نمره فرد کمتر از ۸۷ باشد فرد دارای رضایت کم، نمره بین ۸۷ و ۱۳۵، رضایت در حد متوسط و بالاتر از ۱۳۵ میزان رضایت بالا در نظر گرفته شد.

برای غلبه بر مشکل افرادی که به عنوان نمونه انتخاب شده بودند اما مایل به شرکت در مطالعه نبودند، افراد جایگزین دیگری انتخاب گردیدند همچنین برای اطمینان از فهم کامل سؤالات و پاسخگویی به تمام آنها توسط شرکت کنندگان، پژوهشگران خود به جمع آوری پرسشنامه ها اقدام کردند تا در صورت وجود هر نوع مشکل آن را رفع نموده و از پاسخگویی کامل به تمامی سؤالات اطمینان حاصل نمایند. در نهایت داده ها به وسیله SPSS و بر اساس امتیاز و در صد امتیاز تحلیل گردید. در تمامی مراحل پژوهش مسأله محرمانه ماندن مشخصات پاسخگویان پرسشنامه، مد نظر پژوهشگران بود.

### یافته ها

نتایج این مطالعه نشان داد که با وجود اینکه به طور کلی میزان رضایت از عوامل رفاهی مربوط به کار در حد متوسط است (۴۷/۲۲ درصد) ولیکن بیشتر به سمت نارضایتی تمایل دارد. ضمن اینکه از بین ۴ عامل یاد شده، این عامل کمترین حد رضایت را به خود اختصاص می دهد. در بین عوامل تعیین کننده این حیطه، کمترین رضایت مربوط به خدمات دندانپزشکی و بیشترین رضایت مربوط به روزهای کاری فعلی است (جدول ۱).

میانگین میزان رضایت از عوامل اجتماعی شغل نسبتاً زیاد (۷۰/۲۷ درصد) بود و بین عوامل یاد شده دارای بیشترین حد رضایت بود. در بین عوامل اجتماعی کمترین رضایت مربوط به ایجاد تعادل بین کار و خانواده و بیشترین رضایت

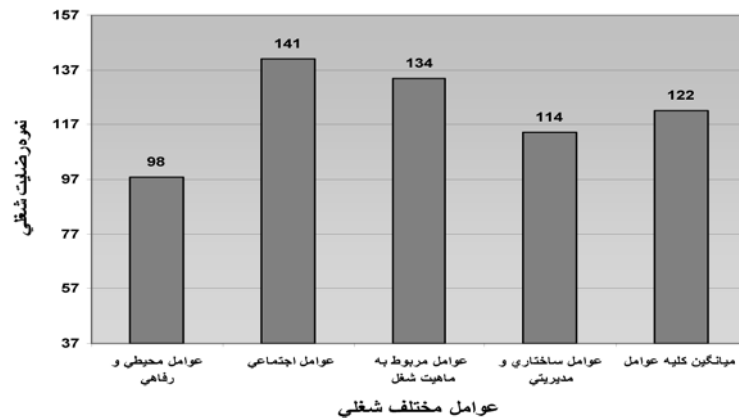
مربوط به روابط خوب با همکاران می باشد (جدول ۱). میزان رضایت از عوامل مربوط به ماهیت کار در حد نسبتاً زیادی است گر چه در رنج متوسط قرار گرفته است (۶۵/۵۴ درصد). در بین اجزاء تعیین کننده این عوامل، کمترین میزان رضایت مربوط به تنوع در وظایف محوله و بیشترین نمره مربوط به اهمیت وظایف کاری می باشد. در کل نمره حاصله از این عامل ۱۳۴ در دامنه بین ۳۷ تا ۱۸۵ می باشد (جدول ۱). در نهایت میزان رضایت کارکنان از عوامل ساختاری و مدیریتی شغل، در حد متوسط با ۵۲/۰۳ درصد است. در بین اجزاء مربوط به این عامل، دادن بورس به کارکنان دارای کمترین رضایت و صلاحیت سرپرست مستقیم دارای بیشترین رضایت بود (جدول ۱). نهایتاً میانگین میزان رضایت از کلیه عوامل مؤثر در رضایت شغلی با کسب ۵۷/۴۳ درصد در حد متوسط بود. نمودار ۱ نمره کلی رضایتمندی در حیطه های مختلف مورد بررسی را نشان می دهد.

### بحث و نتیجه گیری

در زمینه رضایت شغلی به نظر می رسد عوامل مختلف در نسبت های متفاوت مؤثرند. Seo و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که عوامل چندی به صورت چشمگیر بر روی رضایت شغلی پرستاران مؤثرند از جمله بار کاری، حمایت سرپرستان، میزان پرداخت و فرصت های شغلی بهتر. [۸] با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش به نظر می رسد در محیط های بیمارستانی بیشترین عاملی که موجبات رضایت شغلی شده و محیط کار را برای کارکنان فراهم می کند عوامل اجتماعی شغل است به طوری که در این پژوهش بسیاری از کارکنان ابراز داشتند که اگر به خاطر روابط اجتماعی خوب با همکارانشان که ارضاء کننده نیازهای اجتماعی و تعلق آنان می باشد، نبود شغل خود را ترک می کردند. با مروری بر مطالعات دیگران مشاهده می شود که با مطالعه حاضر مطابقت زیادی داشته و نتایج این مطالعه را تأیید می کند. رعنائی اشکیکی در زمینه میزان رضایت شغلی کارکنان بیمارستان مطالعه ای انجام داده و یافته های او نشان می دهد که رضایت کارکنان از

جدول ۱: توزیع میانگین نمرات و درصد نمرات رضایت کارکنان از کلیه حیطه‌های مؤثر در رضایت شغلی مرکز طبی کودکان - سال ۱۳۸۲

حیطه‌های رضایت شغلی	نمره رضایت فرد (۱۸۵-۳۷)	کم	متوسط	زیاد
	نمره	درصد	۸۷ تا ۱۳۵	بیش از ۱۳۵
حیطه‌های محیطی و رفاهی	- قبول نکردن اضافه کاری غیرموظف	۹۱	۳۶/۴۹	*
	- روزهای کاری فعلی	۱۲۱	۵۶/۷۶	*
	- وقت استراحت کافی	۹۷	۴۰/۵۴	*
	- روزهای کاری که قبلاً وجود داشت	۱۱۳	۵۱/۳۵	*
	- ساعات کاری که قبلاً وجود داشت	۱۰۵	۴۵/۹۴	*
	- زمان آزاد کافی بعد از کار	۱۰۸	۴۷/۹۷	*
	- ساعات کاری فعلی	۱۱۹	۵۵/۴۰	*
	- حقوق و دستمزد	۸۱	۲۹/۷۳	*
	- پرداخت مزایا در هنگام تعطیلات	۸۷	۳۳/۷۸	*
	- داشتن تعطیلات کاری	۱۰۸	۴۷/۹۷	*
	- خدمات دندانپزشکی	۶۹	۲۱/۶۲	*
	- خدمات بیمارستانی و درمانی	۹۶	۳۹/۸۶	*
	- بن‌های شب عید	۸۸	۳۴/۴۶	*
	- شرایط محیط فیزیکی سازمان	۹۳	۳۷/۸۴	*
	میانگین	۹۸	۴۱/۲۲	*
حیطه‌های اجتماعی	- ایجاد تعادل مؤثر بین تقاضاهای کاری و خانوادگی	۱۱۱	۵۰/۰۰	*
	- کار کردن برای اینکه مورد احترام سازمان باشم	۱۳۱	۶۳/۵۱	*
	- روابط خوب با همکاران	۱۶۳	۸۵/۱۳	*
	- تعامل با مشتریان	۱۴۱	۷۰/۲۷	*
	- تعامل با همکاران	۱۵۸	۸۱/۷۶	*
	میانگین	۱۴۱	۷۰/۲۷	*
حیطه‌های مربوط به پیشرفت شغلی	- تأثیر شغل بر کل عملیات سازمان	۱۳۷	۶۷/۵۷	*
	- کنترل مراحل کارم	۱۳۳	۶۴/۸۶	*
	- فرصت برای کمک به دیگران	۱۵۱	۷۷/۰۳	*
	- تنوع در وظایف محوله	۱۱۱	۵۰/۰۰	*
	- اهمیت وظایف کاری	۱۴۴	۷۲/۳۰	*
	- غرور و افتخار شغلی	۱۲۵	۸۲/۴۳	*
	- توسعه و بهبود مهارت‌های کاری ام	۱۴۱	۷۰/۲۷	*
	میانگین	۱۳۴	۶۵/۵۴	*
حیطه‌های سازمانی و مدیریتی	- پیشرفت و ارتقاء در مسیر ترقی ام	۱۰۴	۴۵/۲۷	*
	- اطلاعات درباره فرصت‌های استخدام در این سازمان	۹۷	۴۰/۵۴	*
	- شناسایی و تشخیص کار خوب	۱۲۸	۶۱/۴۹	*
	- سرپرست مستقیم من فردی با ملاحظه باشد	۱۴۰	۶۹/۵۹	*
	- شناسایی و صلاحیت سرپرست مستقیم	۱۴۸	۷۵/۰۰	*
	- دادن بورس برای ادامه تحصیل و شرکت در سمینارها	۹۰	۳۵/۸۱	*
	- امنیت شغلی	۹۱	۳۶/۴۹	*
	- استقلال کاری	۱۰۸	۴۷/۹۷	*
	- تفویض اختیار	۱۳۶	۶۶/۸۹	*
	- امکان ارتقاء در سازمان	۹۵	۳۹/۱۹	*
	- بازخور مناسب از عملکرد شغلی	۱۱۰	۴۹/۳۲	*
	میانگین	۱۱۴	۵۲/۰۳	*
میانگین کل		۱۲۲	۵۷/۴۳	*



### نمودار ۱: توزیع فراوانی نمرات رضایت شغلی کارکنان مرکز طبی کودکان تهران، ۱۳۸۲

رضایت در بین عوامل سازمانی، حرفه‌ای و رفاهی شغل می‌باشد. [۱۱] Jacobson در مطالعه خود میزان رضایت از کیفیت و ماهیت کار را با ۳۲ درصد درجه دوم از رضایت ارزیابی کرده است. [۱۰]

رضایت از عوامل ساختاری و مدیریتی شغل چون سرپرستی و مدیریت، تفویض اختیار، امکان ارتقاء شغل به پست‌های بالاتر، امنیت شغل و غیره که همگی به مسائل قانونی و ساختاری شغلی در محیط بیمارستان برمی‌گردد نسبتاً در حد پایینی است و به نظر می‌رسد وجود قوانین دست و پاگیر و مقررات نامناسب حرفه‌ای برای کارکنان و کنترل شدید و نداشتن اختیارات کافی برای نحوه عملکرد توسط آنها موجبات این نارضایتی را فراهم ساخته و این نشان می‌دهد که در بیمارستان‌ها اصلاح ساختار مدیریتی و قوانین حاکم بر ساختار سازمانی موجود، ضروری می‌باشد. رعنائی اشکیکی میزان رضایت از عوامل ساختاری و مدیریتی با ۶۰/۳ درصد در درجه سوم برآورد نموده است. [۶] رضایت از مسائل ساختاری و قانونی کار در مطالعه Jacobson ۲۶ درصد و در درجه سوم برآورد گردیده است. [۱۰]

بنابر نتایج حاصل از پژوهش، کارکنان از عوامل رفاهی و محیطی مربوط به شغل خود رضایت ندارند و معتقدند که از امکانات رفاهی و حقوقی مناسب در زمینه شغل خود برخوردار نیستند و شغل آنها ارضاء کننده این بخش از

عوامل اجتماعی با ۷۷/۲ درصد بالاتر از سایر عوامل می‌باشد. [۶] همچنین فیض‌الله زاده و عزیز پور در بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری و مامایی شاغل در بیمارستان به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت از نحوه ارتباط حرفه‌ای بین کارکنان و مسئولین نسبتاً خوب است. [۹] در مطالعه دیگری که در همین زمینه توسط Jacobson صورت گرفته حاصل گردیده که رضایت از عوامل اجتماعی شغل با ۳۷ درصد بالاتر از سایر عوامل است. [۱۰] نتایج حاصل از پژوهش یاقوتی نشان داد که از میان ۸ حیطه مختلف بررسی شده، بیشترین رضایت از حیطه ارتباط با همکاران (۷۷/۱ درصد) است. [۷]

رضایت از عوامل مربوط به ماهیت شغل چون اهمیت کار، نوع کار، ارضاء کننده بودن و انگیزاننده بودن کار، اغتنای شغلی، تنوع کار و غیره در محیط‌های بیمارستانی نسبتاً خوب است و به نظر می‌رسد این میزان رضایت از ماهیت شغل به علت ارتباط با جان انسان‌ها و ایجاد رضایت پس از درمان بیمار و اعاده سلامتی رنجورترین افراد که از بالاترین و پر اهمیت‌ترین شغل‌ها است حاصل می‌گردد. در مطالعه رعنائی اشکیکی این همسویی مجدداً با کسب درجه دوم از نظر رضایت در ماهیت شغل با ۶۷/۳ درصد به چشم می‌خورد. [۶] محمد تبار و روحی در بررسی بر روی عوامل مؤثر در میزان رضایت شغلی از دیدگاه پرسنل بیمارستان در یافته‌اند که عوامل حرفه‌ای در درجه دوم از

## فهرست منابع

۱. صادق پور، ابوالفضل؛ مقدس، جلال. نظریه سازمان، مدیریت و علم مدیریت. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، ۱۳۷۴.
۲. حسینی، محمدعلی؛ شاه زیدی، شیوا. بررسی تأثیر آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهدای تجریش و طالقانی تهران در سال ۱۳۸۱. اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان، تهران، ۱۸ و ۱۹ دی ۱۳۸۱.
۳. مجموعه مقالات اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان، تهران، ۱۸ و ۱۹ دی ۱۳۸۱.
۴. مقیمی، سید محمد. سازمان و مدیریت (رویکردی پژوهشی). چاپ دوم، انتشارات ترمه، تهران، ۱۳۸۰.
۵. جستجوی معنا در محیط کار. تدبیر؛ ۱۳(۱۲۱). برگرفته از: <http://www.pwut.ir/Deputies/Supervision/Files/MatalebKhandani-2.htm>
۶. رعنائی اشکیکی، فاطمه. بررسی میزان رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف و عوامل مؤثر بر آن در رشت. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی، درمانی، ۱۳۷۸.
۷. یاقوتی، اسماعیل. بررسی رضایت شغلی پرستاران و عوامل مؤثر بر آن و ارائه راه کارهای مناسب در بیمارستان امام خمینی (ره) دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی، درمانی، ۱۳۸۳.
- 8- Seo Y, Ko J, Price JL. The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea. Int J Nurs Stud 2004; 41 (4): 437-446.
۹. فیض الله زاده، سیما؛ عزیز پور، رقیه. بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری و مامایی شاغل در بیمارستان‌های شبکه بهداشت و درمان کرج در سال ۱۳۸۰. اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان، تهران، ۱۸ و ۱۹ دی ۱۳۸۱.
- 10- Jacobson Joel. Job of operating room nurse mix of strees satisfaction. Monday. november. The halifan herald limited. , 2002.
۱۱. محمد تبار، رقیه؛ روحی، لاله. بررسی عوامل مؤثر در میزان رضایت شغلی از دیدگاه پرسنل بیمارستان امام رضا(ع) آمل در سال ۱۳۸۰. اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان، تهران، ۱۸ و ۱۹ دی ۱۳۸۱.

نیازهای آنان نمی باشد. این نتیجه در بسیاری از مطالعات به طور مشابه تأیید گردیده است. به طوری که پژوهش یاقوتی نشان داد که بیشترین ناراضیاتی پرستاران از حقوق و مزایا (۸۹ درصد) می باشد. [۷] رعنائی اشکیکی میزان رضایت را در این زمینه ۴۷/۵ درصد و در درجه آخر ارزیابی کرد. [۶] محمد تبار و همکاران در بررسی خود کمترین میزان رضایت را مربوط به عوامل رفاهی با کسب نمره ۲/۲ از ۵ و در حد خیلی ضعیف ارزیابی کرده اند. [۱۱] فیض الله زاده و عزیز پور همچنین این عامل را بیشترین مورد ناراضیاتی برآورد کرده اند. [۹] Jacobson ذکر کرده است رضایت از مسائل رفاهی ۵۰ درصد می باشد.

نتایج این مطالعه برای مدیران بیمارستان، جهت انجام تحقیقات بیشتر و رفع عوامل ایجاد ناراضیاتی و تلاش در جهت تقویت عوامل ایجاد کننده رضایت، می تواند مفید و کمک کننده باشد. از آنجا که بسیاری از عوامل ایجاد ناراضیاتی مربوط به آئین نامه ها و دستورالعمل های وزارت بهداشت می باشد و مدیر نمی تواند تأثیر زیادی در آنها داشته باشد، از این جهت انجام چنین مطالعاتی در سطح گسترده و توسط وزارت بهداشت، می تواند در ارتقاء انگیزش شغلی کارکنان بیمارستان و رفع عوامل ایجاد ناراضیاتی، کمک کننده باشد. پیشنهاد می شود جهت کاهش ناراضیاتی و افزایش رضایت کارکنان، تدوین طرح جامع تغییر دستمزد و سختی کار کارکنان، ارتقاء شغلی براساس شایستگی و مهارت، افزایش حق شخصیت پرستاران چرخش، اعطای وام مسکن کم بهره و افزایش امکانات و تسهیلات رفاهی در سیستم پرستاری و فرهنگ سازی جامعه در زمینه اهمیت و ارزش حرفه کارکنان و پرستاران مورد توجه قرار گیرد. تبیین ضرورت و اهمیت رضایت شغلی کارکنان بیمارستان ها و نقش آن در افزایش اثر بخشی فعالیت های بیمارستانی با برگزاری همایش ها و سمینارها برای مدیران و مسئولین بیمارستان ها توسط وزارت محترم بهداشت نیاز به فعالیت بیشتری دارد.



## Personnel's job satisfaction in Tehran Koodakan kids medical center

Tajvar M.<sup>1</sup> / Arab M.<sup>2</sup> / Khodabakhsh Nejad V.<sup>3</sup>

### Abstract

**Introduction:** Job satisfaction is an emotional reaction to the work, physical and social of job environment. In the other words, job satisfaction is a positive emotion that comes from person's job or his/her experience. Job satisfaction has been considered, because it affects on one's upgrading, performances, and the quality of one's job. This study carried out to evaluate the employees' satisfactions, and also to determine the degree of the satisfaction of each ares of job satisfaction in Iran university of Medical Sciences Koodakan medical centre in 1382 (2002).

**Methods:** This is a descriptive cross-sectional study ; The research environment was a super specialty governmental kids' hospital .The research community were all the employees of the hospital. The samples including 50 subjects have been determined with statistical estimates and selected randomly from the employees' lists. The tools for the collecting information are standardized questioner for the job satisfactions, then the data were passed to SPSS software.

**Results:** Our findings showed that among four influencing factors job satisfaction (included environmental and convenience, social, job nature, and structural and managerial factors) that has been evaluated in this study, social factors had the most, and environmental and convenience had the least effects. Second and third degree of job satisfaction went to job nature, job structural and management factors. In average satisfaction in all job areas of studied hospital were evaluated in intermediate level in which it is variable for each of the mentioned factors.

**Conclusions:** Given to employees' unsatisfaction of the convenience and environmental factors, this employees, needs must paid more attention. The most important factor of satisfaction is social and to improve this strength point, we suggest that relation between employees and authorities of hospital need to be strengthened. Due to the low employees satisfaction of administrative and organizational structure and their governing rules it is needed, that administrators put the management and fundamental improvement as their priority.

**Keywords:** *Job satisfaction, personnel employees, Tehran Koodakan kids medical center*

1 - PhD student of Health Service Management, School of Health Sciences, Tehran University of Medical Sciences

2 - Assistant professor of Health Service Management, School of Health Sciences, Tehran University of Medical Sciences

3 - M.S. of Health Service Management, School of Health Sciences, Tehran University of Medical Sciences